

Revenu Québec  
[www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca)



# PLAN D'ACTION 2011-2012



Revenu Québec



PLAN D'ACTION

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)

ISSN 1911-0 (PDF)

ISBN 978-2-550-62967-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-62968-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

## Table des matières

---

Introduction .....	4
1. Actions découlant du <i>Plan stratégique 2009-2012</i> .....	5
Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité.....	5
Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics .....	8
Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec .....	10
2. Indicateurs complémentaires .....	13
Annexe <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de service et cibles 2011-2012</i> .....	14

## Introduction

---

Du fait de sa mission, Revenu Québec contribue directement au maintien de l'équité fiscale et au financement de l'État québécois. En assurant la perception de plus de 85 % des revenus autonomes du gouvernement, il permet à ce dernier d'investir dans les grandes priorités que sont la santé, l'éducation, le soutien à la famille et à l'enfance, les infrastructures publiques ainsi que le retour à l'équilibre des finances publiques.

Pour orienter son évolution en fonction des défis auxquels il a à faire face, Revenu Québec s'est doté d'un plan stratégique pour la période 2009-2012. Le présent *Plan d'action 2011-2012* constitue la dernière phase de la mise en œuvre de ce plan stratégique.

Le *Plan d'action 2011-2012* est structuré en deux parties. La première présente les actions que Revenu Québec a planifiées pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, selon les enjeux et les orientations précisés dans le *Plan stratégique 2009-2012*. La seconde porte plus particulièrement sur la performance opérationnelle de Revenu Québec en présentant les indicateurs qui lui permettront de comparer ses performances avec celles d'autres organisations.

Les normes de service ainsi que les cibles 2011-2012 relatives aux objectifs et aux engagements mentionnés dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont présentées en annexe.

# 1. Actions découlant du *Plan stratégique 2009-2012*

Plan stratégique 2009-2012

Enjeux

**1**  
L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

Orientations  
stratégiques

**1**  
Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.

Axes  
d'intervention

**1.1**  
Prestation électronique de services

Objectifs  
stratégiques

**1.1.1**

Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.

**1.1.2**

Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.

**1.1.3**

Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.

Plan d'action 2011-2012

Actions

Réaliser les projets qui contribuent au développement de la prestation électronique de services.

Promouvoir l'utilisation des services en ligne.  
Faciliter les transactions en ligne.

Entretenir les relations établies avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services, dont l'Agence du revenu du Canada.

Indicateurs

Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.

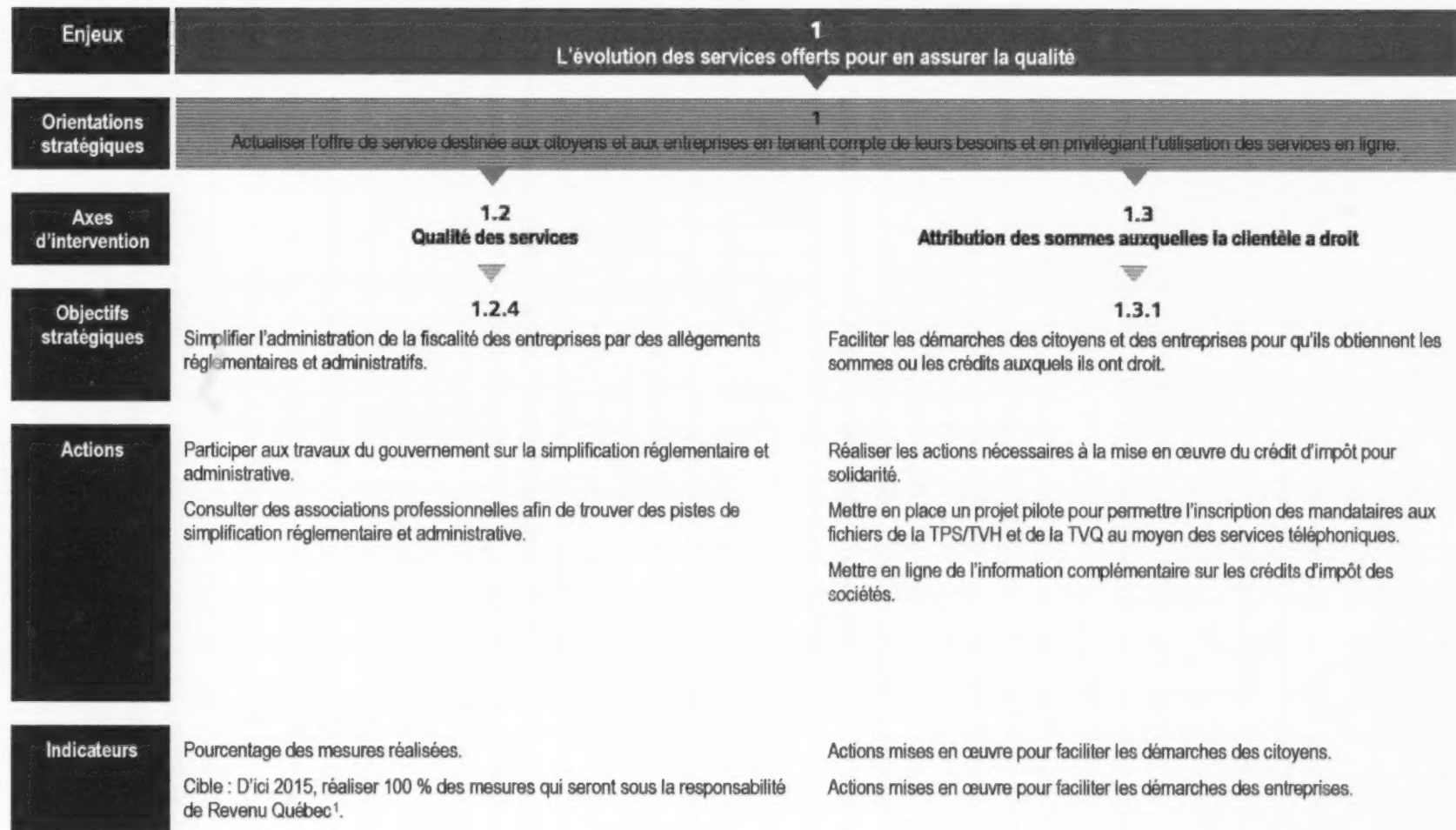
Proportion des principales transactions et des communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services.

Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.

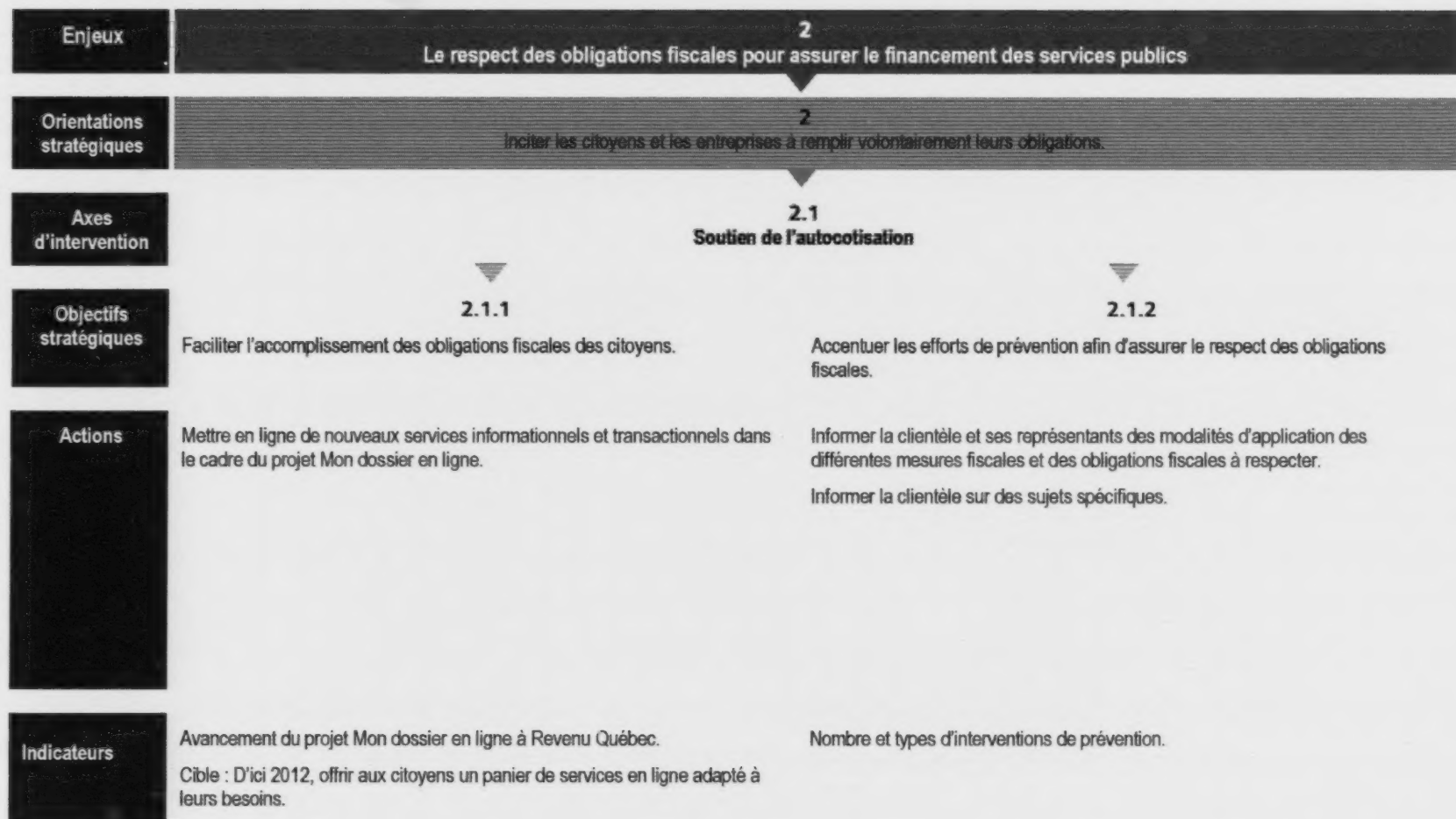
Cible : D'ici 2012, augmenter la proportion de 30 %.

<b>Enjeux</b>	<b>1</b> <b>L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité</b>		
<b>Orientations stratégiques</b>	<b>1</b> Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>1.2</b> <b>Qualité des services</b>		
<b>Objectifs stratégiques</b>	<b>1.2.1</b> Atteindre les objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .	<b>1.2.2</b> S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.	<b>1.2.3</b> Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.
<b>Actions</b>	Exercer un suivi rigoureux quant au respect des engagements de Revenu Québec.	Réaliser des sondages sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des entreprises envers les services de Revenu Québec, puis analyser et diffuser les résultats.	Poursuivre la réalisation du projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises et de leur intégration aux systèmes de Revenu Québec.  Intensifier le traitement de l'inventaire des dossiers de successions non réclamées.  Poursuivre les travaux de modernisation du système de traitement des biens non réclamés.  Réaliser les actions préalables à la révision des processus et du système informatique utilisés dans le cadre de l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.
<b>Indicateurs</b>	Nombre de cibles de la déclaration atteintes ou dépassées.  Cible : Atteindre 100 % des cibles chaque année.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.  Cible : 75 %.	Registraire des entreprises : réduction des délais de service.  Cible : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.  Biens non réclamés : actions réalisées pour améliorer les services.  Pensions alimentaires : actions mises en œuvre pour améliorer les services.

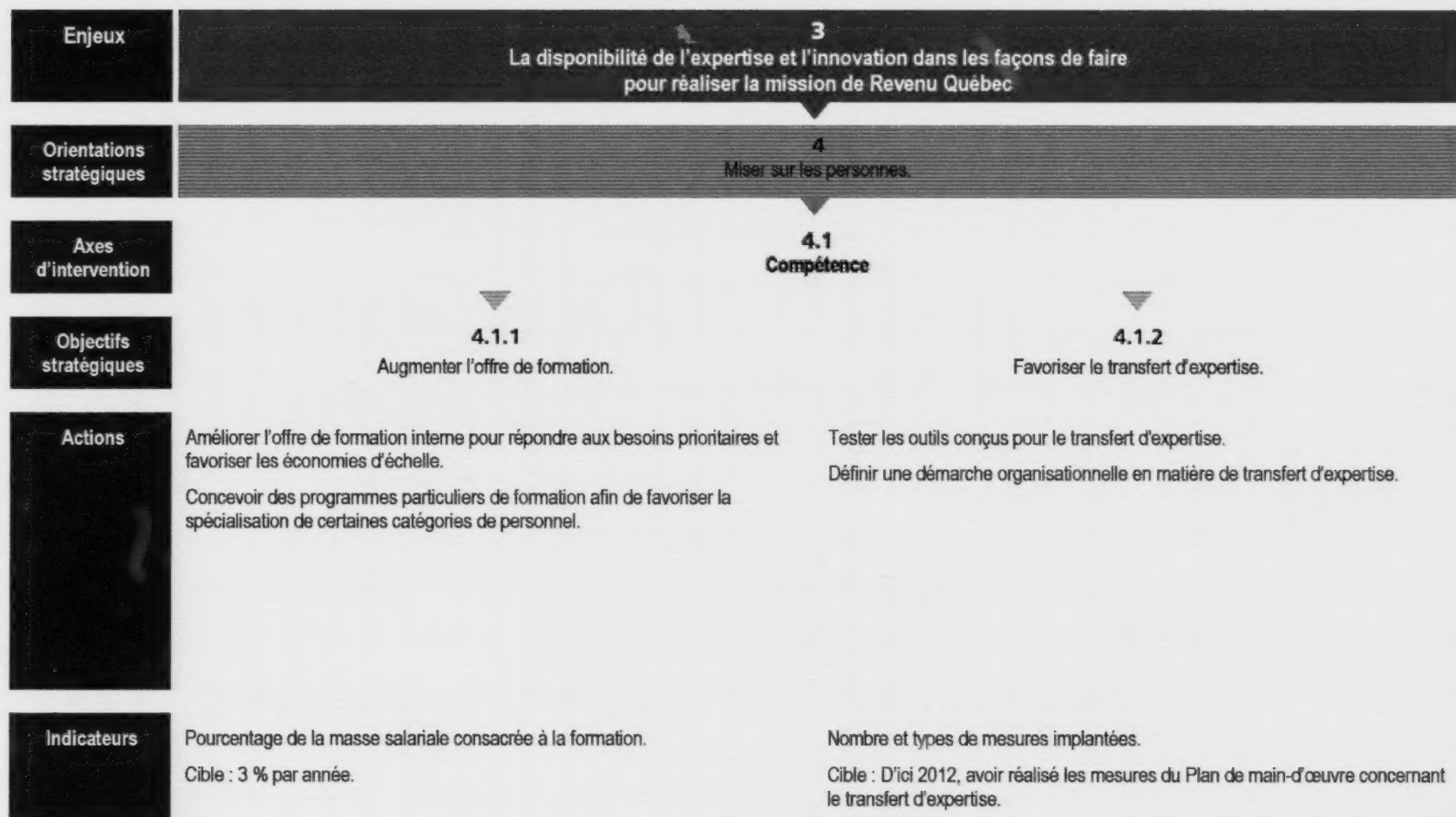




<sup>1</sup> Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif n'ayant pas été déposé au cours de l'année 2010, la cible de réalisation de ce plan doit être reportée à 2015



<b>Enjeux</b>	<b>2</b> <b>Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics</b>		
<b>Orientations stratégiques</b>	<b>3</b> S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôt, de taxes et de contributions sociales.		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>3.1</b> <b>Contrôle fiscal</b>		<b>3.2</b> <b>Recouvrement des sommes dues</b>
<b>Objectifs stratégiques</b>	<b>3.1.1</b> Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.	<b>3.1.2</b> Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.	<b>3.2.1</b> Maximiser le recouvrement des créances.
<b>Actions</b>	<p>Intervenir dans le secteur de la construction, notamment en implantant l'escouade Malversation et corruption et en poursuivant le projet Présence continue sur les grands chantiers.</p> <p>Intensifier les activités de contrôle fiscal auprès des fiduciaires, des agences de placement ainsi que dans les secteurs du commerce électronique, de l'orfèvrerie, de la restauration et dans les secteurs touchés par le stratagème de fausse facturation.</p> <p>Poursuivre et intensifier les programmes de détection des non-inscrits.</p> <p>Réaliser les activités de contrôle fiscal prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.</p> <p>En ce qui a trait à la planification fiscale abusive, détecter les nouveaux stratagèmes d'évitement fiscal.</p> <p>Mettre en place les mesures de contrôle de l'exemption fiscale dont les Indiens peuvent se prévaloir lors de l'achat de carburant.</p>		
<b>Indicateurs</b>	<p>Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale. Cible : 100 %.</p> <p>Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.</p>		
	<p>Mesures correctrices implantées.</p> <p>Cible : D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.</p>		
	<p>Taux de recouvrement des créances fiscales.</p> <p>Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.</p>		



<b>Enjeux</b>	<b>3</b> <b>La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec</b>		
<b>Orientations stratégiques</b>	<b>4</b> <b>Miser sur les personnes.</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>4.2 Fidélisation</b> <b>4.3 Relève</b>		
<b>Objectifs stratégiques</b>	<b>4.2.1</b> Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.	<b>4.2.2</b> Améliorer les perspectives de carrière.	<b>4.3.1</b> Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés.
<b>Actions</b>	Poursuivre la démarche organisationnelle visant l'amélioration continue de la qualité de vie au travail. Poursuivre les activités visant à favoriser la santé.	Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de communication portant sur les parcours de carrière possibles.	Élaborer de nouvelles stratégies de recrutement afin d'attirer les meilleurs talents.
<b>Indicateurs</b>	Taux annuel de roulement du personnel. Cible : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique. Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail. Cible : D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail. Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé. Cible : D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	Proportion des parcours de carrière définis. Cible : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	Pourcentage des postes réguliers occupés. Cible : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.

Enjeux	<p style="text-align: center;"><b>3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec</b></p>	
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Innovier dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.</b></p>	
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;"><b>5.1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Façons de faire</b></p>	
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;"><b>5.1.1</b></p> <p>Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tirant profit des nouvelles technologies;</li> <li>– assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements;</li> <li>– saisissant les occasions d'établir des partenariats.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>5.1.2</b></p> <p>Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.</p>
	<p><b>Actions</b></p> <p>Commencer les travaux en vue de mesurer la performance de Revenu Québec.</p> <p>Consolider la démarche d'architecture d'entreprise en matière de solutions électroniques.</p> <p>Réaliser le plan d'action organisationnel en matière de protection et de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Actions</b></p> <p>Poursuivre la mise en œuvre du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i>.</p> <p>Poursuivre la collaboration aux différents projets gouvernementaux contribuant au développement du gouvernement en ligne.</p> <p>Contribuer au développement économique des régions par l'ouverture d'un bureau à Shawinigan et d'un autre à Saint-Romuald.</p>
Indicateurs	<p>Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques.</p> <p>Cible : Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.</p> <p>Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information.</p> <p>Cible : 100 %.</p>	<p>Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.</p>



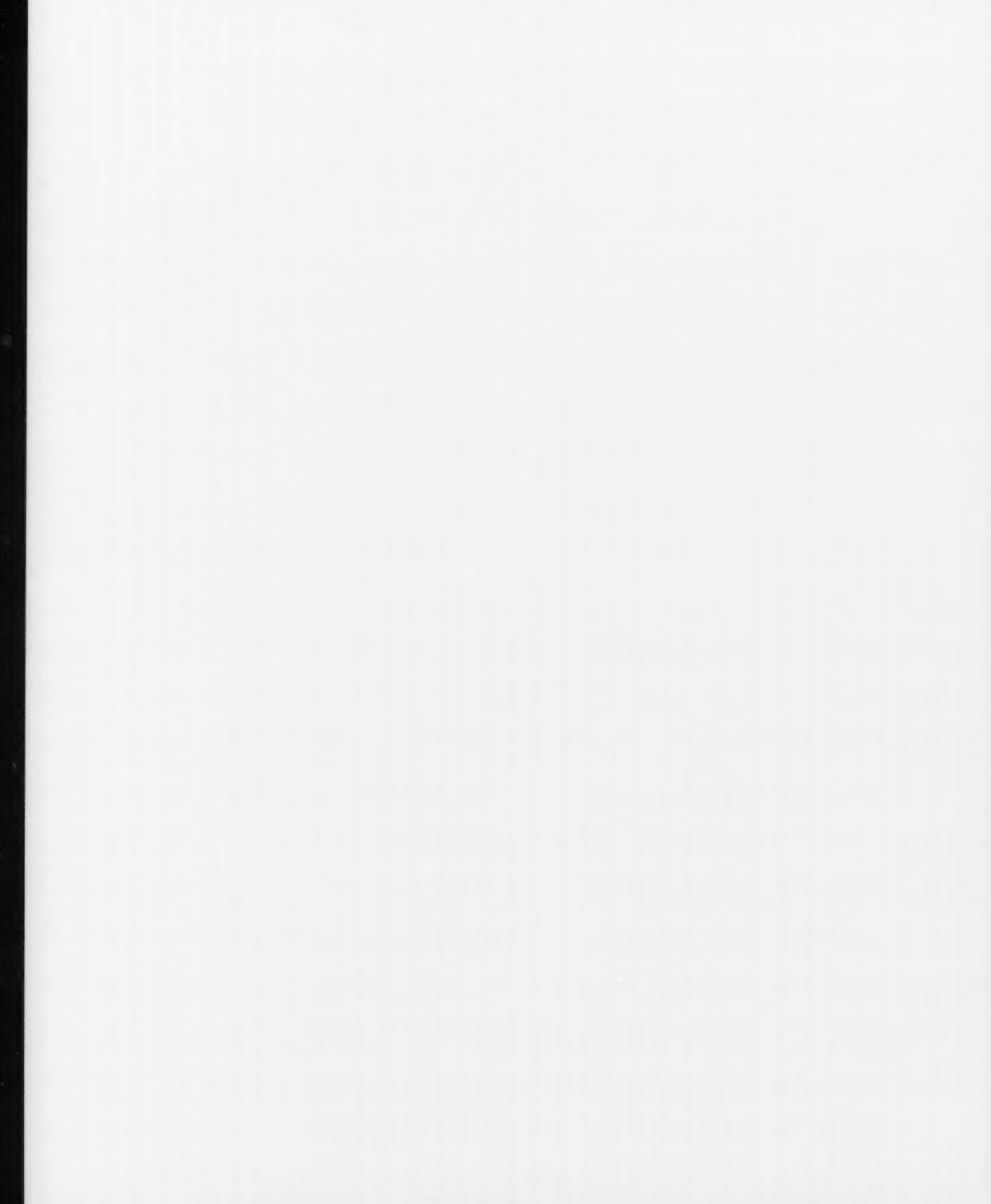
## 2. Indicateurs complémentaires

<b>ACTIVITÉ 1</b>	<b>Recettes, crédits et remboursements</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Montant des recettes fiscales et extrabudgétaires	
Montant des remboursements d'impôt, de taxes et autres	
Taux d'encaissement par voie électronique	
Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	
Recettes par ETC	
<b>ACTIVITÉ 2</b>	<b>Contrôle fiscal</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Encaissement dans la même année des sommes cotisées à la suite de contrôles fiscaux	
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire	
Récupération par dollar investi en contrôle fiscal	
Droits cotisés dans les dossiers qui concernent l'évitement fiscal	
<b>ACTIVITÉ 3</b>	<b>Recouvrement des créances</b>
<b>INDICATEUR</b>	
Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	
<b>ACTIVITÉ 4</b>	<b>Administration du Programme de perception des pensions alimentaires</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Coût moyen par dossier actif	
Proportion des cas où le créancier reçoit le versement de la pension alimentaire à temps et en entier	
<b>ACTIVITÉ 5</b>	<b>Gestion des ressources humaines</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Effectif par secteur d'activité	
Coût des activités de contrôle évalué en ETC	
Taux d'utilisation des ressources humaines (consommation / prévisions)	
Pourcentage du personnel occasionnel	
Taux d'utilisation des ressources financières (dépenses / budget)	
Taux d'utilisation des ressources financières par activités	

## Annexe *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* – Normes de service et cibles 2011-2012

Normes de service	Cibles 2011-2012
<b>OBJECTIFS GÉNÉRAUX</b>	
Taux d'accessibilité aux services en ligne	98 %
Pourcentage de courriels relatifs à des demandes d'information générale pour lesquels Revenu Québec a communiqué avec le demandeur dans un délai de deux jours	80 %
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	n. d.
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	75 %
Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	85 %
<b>OBJECTIFS PROPRES AUX PARTICULIERS</b>	
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise par voie électronique	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise sur support papier	80 %
Délai de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 20 jours suivant la date du refus de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus	100 %
<b>OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES</b>	
Pourcentage des demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprise traitées dans un délai de cinq jours	70 %
Pourcentage des déclarations de mise à jour courante au registre des entreprises traitées dans un délai de 15 jours	85 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est transmise par voie électronique ou en personne	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est transmise sur support papier	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 25 jours lorsqu'elles sont transmises par voie électronique	80 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours lorsqu'elles sont transmises sur support papier	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours suivant la date de réception de la déclaration de revenus des sociétés	85 %





# PLAN D'ACTION